

**Consejo de Rectores de Universidades Chilenas
Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación**

Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas



2ª Edición

Santiago, agosto 2001

Tabla de contenidos

Acta de aprobación	4
Introducción	5
Estándar I Misión y estructura de la biblioteca universitaria	7
1. Consideraciones generales	7
2. Misión	7
3. Visión.....	7
4. Valores	8
5. Plan estratégico de desarrollo.....	8
6. Estructura.....	8
7. Bibliografía complementaria	10
Estándar II Gestión de recursos de información	11
1. Consideraciones generales	11
2. El Programa de gestión de recursos de información.....	12
3. Recomendaciones cualitativas	13
4. Selección.....	13
5. Descarte.....	15
6. Procesamiento y organización	16
7. Recomendaciones cuantitativas	17
8. Conservación y restauración del fondo bibliográfico	18
9. Evaluación de recursos de información	18
10. Tecnologías de la información.....	19
11. Indicadores.....	19
12. Bibliografía complementaria	20
Estándar III Productos y servicios de información	21
1. Consideraciones generales	21
2. Horario de biblioteca.....	21
3. Servicios y productos bibliotecarios	22
4. Acceso a recursos de información	22
5. Indicadores.....	23
6. Bibliografía complementaria	23
Estándar IV Recursos humanos de la biblioteca universitaria.....	24
1. Consideraciones generales	24
2. Indicadores.....	25
3. Bibliografía complementaria	25

Estándar V Infraestructura de la biblioteca universitaria.....	26
1. Consideraciones generales	26
2. Espacio y diseño.....	26
3. Mobiliario y diseño	29
4. Indicadores.....	30
5. Bibliografía complementaria	30
Estandar VI Gestión de recursos financieros.....	31
1. Asignación presupuestaria.....	31
2. Fuentes de financiamiento.....	31
3. Distribución del presupuesto de operación	32
4. Indicadores.....	32
5. Bibliografía complementaria	33
Estándar VII Mediciones de eficiencia.....	34
1. Consideraciones generales	34
2. Presentación de la Norma ISO 11620.....	34
3. Bibliografía complementaria	34

Acta de aprobación

Reunidos en Santiago de Chile, con fecha 17 de agosto de 2001, los Directores de Bibliotecas, miembros de la Comisión Asesora de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas (CABID), aprobamos por unanimidad el texto de los *Estándares para Bibliotecas Universitarias*. Este documento reemplaza la versión de 1993.

El equipo de trabajo que actuó por mandato de la Comisión Asesora de Bibliotecas de este Consejo, en la elaboración del documento base, estuvo constituido por: Atilio Bustos González, Director del Sistema de Biblioteca de la Universidad Católica de Valparaíso; María Eugenia Laulié Campos, Directora de Biblioteca, Universidad Técnica Federico Santa María; Walter Lebrecht Díaz-Pinto, Director de Bibliotecas, Universidad de la Frontera; Ximena Sánchez Staforelli, Directora de Sistema de Bibliotecas, Universidad Tecnológica Metropolitana y Sonia Seguel Inostroza, Directora de Bibliotecas, Universidad Austral de Chile.

Este documento base fue debidamente analizado por la totalidad de los Directores de Bibliotecas pertenecientes a esta Comisión y sus observaciones fueron incorporadas en este documento final.

Directores de Bibliotecas del Consejo de Rectores de Universidades Chilenas

Pontificia Universidad Católica de Chile	María Luisa Arenas Franco
Universidad Arturo Prat	Olga Suárez Balbontín
Universidad Austral de Chile	Sonia Seguel Inostroza
Universidad Católica de Temuco	Fresia Palacios Santos
Universidad Católica del Maule	Evelyn Didier Carrasco
Universidad Católica del Norte	Drahomira Strytová Tomasová
Universidad Católica de la Santísima Concepción	Luz Esperguel Acuña
Universidad Católica de Valparaíso	Atilio A. Bustos González
Universidad de Antofagasta	Norma Monterrey Caro
Universidad de Atacama	Marianela Vivanco Cortés
Universidad de Chile	Gabriela Ortúzar Fontt
Universidad de Concepción	Dieter Oelker Link
Universidad de la Frontera	Walter Lebrecht Díaz-Pinto
Universidad de La Serena	María Antonieta Calabacero Jiménez
Universidad de Los Lagos	Eduardo Barros Barros
Universidad de Magallanes	Iluminanda Rojas Palacios
Universidad de Playa Ancha	Ma. del Pilar Fíbla Rojas
Universidad de Santiago	Irma Carrasco Alfaro
Universidad de Talca	Raúl Ravanal Depassier
Universidad de Tarapacá	Inés Rodríguez Riquelme
Universidad de Valparaíso	Lina Rosales Egli
Universidad del Bío Bío	Roberto Paredes Durán
Universidad Metropolitana de Cs. de la Educación	Patricia Riquelme Klare
Universidad Técnica Federico Santa María	María Eugenia Laulié Campos
Universidad Tecnológica Metropolitana	Ximena Sánchez Staforelli

Introducción

El Consejo de Rectores de Universidades Chilenas tiene el agrado de poner a disposición de la comunidad nacional una segunda edición de los *Estándares para bibliotecas universitarias chilenas*. El objetivo de estos estándares es apoyar el proceso de diseño de nuevas bibliotecas universitarias, así como la evaluación de las existentes.

Diferentes actores del mundo universitario han enfatizado la necesidad de contar con instrumentos de esta naturaleza, con el propósito de apoyar los procesos de autoevaluación institucional y de acreditación de carreras y programas de postgrado. La creciente preocupación de las universidades, del Estado y la sociedad en general, por asegurar la calidad y garantizar la fe pública respecto de las instituciones que componen el sistema nacional de Educación Superior, demanda la existencia de estos estándares.

Los estándares aquí presentados son de carácter cualitativo y cuantitativo; sin embargo, a lo largo de ellos se hacen reiterados llamados a considerar que las diferencias de misión, proyecto educativo, visión, valores, historia, recursos y tipo de usuarios establecen distinciones entre las instituciones que deben considerarse al aplicar éstos y otros estándares.

Estos estándares presentan los niveles recomendados para las bibliotecas universitarias chilenas. Se ha tenido en consideración las crecientes demandas que ejercen sobre la biblioteca universitaria los cambios producidos en los últimos años, tanto en gestión y tecnologías de la información, como en la administración de los espacios de estudio físicos y virtuales.

En síntesis, al elaborar este documento se ha tenido presente que estos estándares sean aplicables a la realidad nacional, que reconozcan la diversidad de las distintas instituciones, que expresen un razonable nivel de consenso, que consideren las bibliotecas universitarias de una manera multidimensional, que sean interpretables según el contexto y que ellos sean asociables entre sí. Desde un punto de vista sistémico, se ha cuidado que los estándares reflejen las entradas, los procesos, los servicios, los resultados y los impactos.

Se espera que este documento no disminuya la capacidad de innovación de cada institución, valorándose el desarrollo de soluciones nuevas, pertinentes y adecuadas a las características de sus usuarios.

A la luz de los cambios experimentados por la educación universitaria, se puso especial cuidado en detectar cuáles eran las limitaciones o carencias de los estándares nacionales y extranjeros en uso. Esto condujo a introducir importantes innovaciones, como lo son el considerar que, en la actualidad, no todos los alumnos de las universidades son de carácter presencial, no todas las modalidades didácticas implican la existencia de cursos sincrónicos, así como considerar las oportunidades que ofrece la coexistencia de bibliotecas físicas y virtuales en una misma institución. Para su

elaboración se revisó estándares internacionales para bibliotecas universitarias y bibliografía complementaria.

El presente documento se ha estructurado en torno a las siguientes secciones:

- ESTÁNDAR I. Misión y estructura de la biblioteca universitaria;
- ESTÁNDAR II. Gestión de recursos de información;
- ESTÁNDAR III. Productos y servicios de información;
- ESTÁNDAR IV. Recursos humanos de la biblioteca universitaria;
- ESTÁNDAR V. Infraestructura de la biblioteca universitaria;
- ESTÁNDAR VI. Gestión de recursos financieros;
- ESTÁNDAR VII. Mediciones de eficiencia.

Se ha seguido una estructura común para cada estándar, presentando algunas consideraciones generales, profundizando los distintos aspectos cualitativos. Los criterios cuantitativos y los indicadores han sido puestos en recuadros especiales para facilitar su lectura. Notas al pie de página definen los conceptos fundamentales. Cada estándar termina con una bibliografía recomendada.

Estándar I

Misión y estructura de la biblioteca universitaria

1. Consideraciones generales

1.1. La biblioteca es un servicio de vital importancia para las universidades, puesto que es una combinación orgánica de personas, recursos, colecciones locales y virtuales e infraestructura, cuyo propósito es apoyar a los usuarios en el proceso de transformar la información en conocimiento.

1.2. La información y el conocimiento son esenciales en el establecimiento de los objetivos de la universidad. Las formas mediante las cuales la información es seleccionada, adquirida, almacenada, procesada y distribuida, determinarán el nivel de éxito de la docencia, la investigación y la extensión.

1.3. Cada institución tiene una combinación única de objetivos, programas y expectativas. Ellas están influidas por su historia, su misión, su ubicación geográfica y sus obligaciones con otras instituciones.

1.4. En la redacción del presente estándar se ha adoptado la perspectiva de la planificación estratégica. Anteponiendo entonces la declaración de misión, visión y valores a la determinación de la dependencia jerárquica y la estructura de la biblioteca universitaria.

2. Misión

2.1. La misión de la biblioteca universitaria debe ser definida dentro del contexto de los objetivos académicos, la política de gestión del conocimiento e información, y de los valores de la universidad.

2.2. La misión de la biblioteca universitaria es proveer servicios de información y gestión del conocimiento en apoyo a la docencia, investigación y extensión.

2.3. El logro de esa misión requiere la aplicación de estándares para orientar las formas bajo las cuales los objetivos deben ser desarrollados y medidos.

2.4. Para desarrollar la declaración de misión se deben considerar elementos como propósito de la biblioteca universitaria y responder a preguntas fundamentales tales como cuál es su razón de ser y hacia quiénes está orientada.

2.5. La misión debe ser redactada con gran cuidado a fin de incluir los propósitos esenciales de la institución, dejando fuera aquellos no relevantes a su quehacer. De esta forma, la misión es orientadora en cuanto deja en claro aquellos aspectos en los que la organización debe invertir esfuerzos y aquellos en que no.

2.6. Debe definir claramente qué espera lograr a través de la determinación de los usuarios, cobertura geográfica y nivel de calidad a alcanzar.

2.7. Debe considerar los ámbitos de competencia que constituyan un desafío para los miembros de la biblioteca universitaria.

2.8. Esta declaración debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

3. Visión

3.1. La visión constituye la imagen del futuro que se desea crear, escrita en tiempo presente e indica la situación futura deseada.

3.2. Esta visión debe ser conocida por todos los miembros de la comunidad a la que pertenece.

4. Valores

4.1. El sistema de valores está determinado no sólo por la organización, sino, también, por las normas socioculturales que afectan los conceptos y las acciones. Es, por tanto, necesario considerar su influencia en los conceptos y prácticas bibliotecarias.

4.2. La declaración de valores debe incluir las creencias y filosofías compartidas, colaborando con sus miembros en la interpretación de la vida misma, dando origen a representaciones corporativas y procurando que ellos sean una orientación para las actividades en general.

5. Plan estratégico de desarrollo

5.1. Debe existir un plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria compuesto, entre otros elementos, de un conjunto de objetivos de desarrollo de corto y mediano plazo.

5.2. El plan estratégico de biblioteca debe ser concordante con la misión, visión, valores y el plan estratégico de la universidad.

5.3. El plan estratégico de biblioteca debe ser formal, y concordado con la dirección superior de la universidad y el personal de la biblioteca.

5.4. Los objetivos en él establecidos deben ser realizables, medibles (logros), cuantificables (recursos) y dimensionables en el tiempo.

5.5. El desarrollo y cumplimiento del plan estratégico es responsabilidad del Director¹; la ejecución del mismo es responsabilidad de todo el personal de la biblioteca universitaria, debiendo evaluarse periódicamente el estado de avance de él. El plan debe ser revisado periódicamente y ajustado, si se han producido cambios.

5.6. El cumplimiento exitoso de esta responsabilidad puede ser sustentado por una declaración del plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria, preparada y promulgada para que todos los miembros de la comunidad puedan entender y evaluar la eficiencia y pertinencia de su programa.

¹ Máxima autoridad de la biblioteca.

5.7. Asimismo, se debe poner atención a los avances que se produzcan en la teoría y la práctica de la bibliotecología, tecnología de la información; así como, también, en los cambios que se produzcan en el proceso de enseñanza-aprendizaje en la universidad, los que deben estar reflejados en el plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria.

6. Estructura

6.1. Dependencia

6.1.1. La biblioteca universitaria debe depender de la Prorectoría o Vicerrectoría Académica. Ella debe apoyar y contribuir al cumplimiento de estos estándares.

6.1.2. El Director de la biblioteca universitaria debe formar parte de los comités o consejos académicos generales de la universidad.

6.2. Estructura interna

6.2.1. La estructura interna debe permitir el cumplimiento del plan estratégico y se define de acuerdo a las características institucionales y a las necesidades de la comunidad universitaria. Esta estructura debe ser establecida mediante decreto emanado de la autoridad superior y vinculada a la estructura general de la universidad.

6.2.2. La biblioteca universitaria debe contar con una administración flexible para adecuar los procesos a la evolución de su propia definición.

6.2.3. Las políticas, los reglamentos y los manuales de procedimientos deben ser sancionados por las autoridades correspondientes de la biblioteca universitaria y deben estar a disposición de todos los interesados. Las políticas, reglamentos y manuales deben ser actualizados permanentemente.

6.3. Dirección

6.3.1. La máxima autoridad de biblioteca debe ser nombrada mediante decreto.

6.3.2. El Director debe ser un bibliotecólogo con amplia experiencia profesional en el área.

6.3.3. El Director debe tener las atribuciones necesarias para llevar a cabo su gestión tanto en el ámbito interno de la universidad, como en el ámbito externo a nivel nacional e internacional.

6.3.4. Las responsabilidades y atribuciones del Director deben ser establecidas en un documento oficial. Asimismo, las funciones y responsabilidades de la biblioteca o sistema de bibliotecas, también deben estar establecidas en un documento oficial.

6.4. Administración del personal

6.4.1. La selección del personal es responsabilidad del Director de biblioteca. El personal seleccionado debe responder al perfil de personas que se requieren para cumplir la misión, visión y valores de la organización.

6.4.2. Debe existir una política de gestión de personal, que involucre la evaluación de desempeño, compensaciones, incentivos, perfeccionamiento, programas conducentes a grado, plan de capacitación y estrategia de motivación.

6.4.3. La biblioteca universitaria debe mantener un programa sistemático y continuo para evaluar su desempeño.

6.5. Relación con el entorno

6.5.1. El Director debe mantener interacción con las diferentes categorías de usuarios y los diferentes organismos de la universidad.

6.5.2. Asimismo, debe mantener una fluida relación con otras unidades de información, organismos y empresas nacionales e internacionales, para actualizar y desarrollar los servicios y recursos de información.

6.5.3. Se debe contar con un reglamento de los servicios bibliotecarios aprobado por la autoridad competente.

6.5.4. Informar a la comunidad sobre sus logros, e identificar sus reales necesidades.

7. Bibliografía complementaria

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Mission Statement for Collegue Libraries.* 2ª ed. Chicago, ALA, 1999. 109 p. (CLIP note #28)

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Standards & Guidelines.* Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Standards for faculty status for college and university librarians.* Collegue & Research Libraries, 61(8):704-705. September, 2000.

Kast, Fremont E. *Administración en las Organizaciones: enfoque de sistemas y de contingencias.* México, McGraw-Hill, 1990. 754 p.

Universidad Nacional Autónoma de México. *Normas para Bibliotecas Universitarias.* México, 1980. 35 p.

Estándar II

Gestión de recursos de información

1. Consideraciones generales

1.1. La biblioteca universitaria debe ser un centro de información, de forma tal que su misión se cumplirá si realiza gestión de información.

1.2. La gestión de información incluye selección, adquisición, arriendo, organización, control, diseminación y uso de información en todas sus variedades de fuentes y soportes, relevante para la efectiva operación de las organizaciones. La gestión de información contempla también desarrollar equilibrios entre recursos de información actual² y permanente³, entre información local y virtual, entre recursos de información propios y el acceso a recursos contra demanda en el momento que se requieren y en la diversificación de soportes de información analógicos y digitales, mono y multimediales.

1.3. El concepto de gestión de recursos de información considera a la biblioteca universitaria no sólo como un agente que consume información elaborada por otros, sino también le asigna un rol protagónico en la sistematización y comunicación de los conocimientos necesarios para mejorar la disponibilidad de recursos para el estudio y aprendizaje, la preservación y comunicación del conocimiento generado en la universidad, la mantención de la memoria intelectual de la institución y en la preservación de la identidad cultural. Este rol proactivo conduce a la biblioteca universitaria, entre otras tareas, a tener que liderar proyectos de digitalización de recursos bibliográficos dentro de un marco de respeto del derecho de autor y a participar en la fijación de políticas de comunicación del conocimiento generado en la universidad (edición de revistas científicas, tesis, entre otros).

1.4. La gestión de recursos de información incluye el concepto de desarrollo de colecciones, facilidades de acceso a otras colecciones, adquisiciones cooperativas a través de consorcios, almacenamiento cooperativo, acceso electrónico a bases de datos y a otros recursos de información -texto completo-, disponibles a través de las redes de telecomunicaciones.

1.5. Es importante buscar un equilibrio entre recursos de información locales y virtuales. El equilibrio está dado en cada caso por las características de la institución, el adecuado soporte a los programas académicos y de investigación, y por la oferta de información

² **Información actual:** es la información que representa el conocimiento comunicado, cuyo plazo de difusión es inferior al tiempo requerido para entregar al público un documento monográfico y cuya vigencia es más corta que la de aquél. Representa el estado del arte en todas las áreas del conocimiento. Abarca publicaciones periódicas primarias y secundarias, literatura gris, bases de datos, servicios de alerta, servicios de suministro de información contra demanda e información contenida en sitios WEB.

³ **Información permanente:** es aquella información bibliográfica, que por la forma en que se encuentra organizada, el tiempo que el autor tarda en producir la obra y la amplitud de los contenidos que cubre, tiene una vigencia superior a un año. Generalmente este tipo de documento no refleja el estado del arte, especialmente en las ciencias y la tecnología. Su condición de permanente es independiente del soporte físico o electrónico en que se encuentre almacenada.

virtual a la cual tiene acceso.

1.6. Para que los servicios virtuales existan se deben cumplir las siguientes condiciones:

- a) La biblioteca universitaria debe contar con bibliotecólogos especializados en referencia electrónica y otros funcionarios capacitados en el desarrollo y uso de servicios de biblioteca virtual⁴.
- b) Los usuarios deben estar capacitados para usar los servicios en forma autónoma.
- c) La biblioteca universitaria debe disponer de una infraestructura computacional para que los usuarios puedan hacer uso de estos servicios.

1.7. Sólo en la medida que las condiciones indicadas precedentemente se cumplan, es válido sustituir servicios presenciales por servicios virtuales.

1.8. La biblioteca universitaria debe tener autonomía suficiente para gestionar las adquisiciones bibliográficas, realizar un adecuado control presupuestario y, en general, realizar todas las operaciones necesarias para coordinar y supervisar la ejecución del programa de gestión de recursos de información.

1.9. El desarrollo global de los recursos de información es responsabilidad del Director de la biblioteca universitaria.

2. El programa de gestión de recursos de información

2.1. La biblioteca debe disponer de un programa de gestión de recursos de información.

2.2. Dicho programa deberá ajustarse a los siguientes requerimientos:

- a) Tener en cuenta el plan estratégico de la universidad.
- b) Ser conocido, aceptado y apoyado por la institución.
- c) Ser revisado regularmente.
- d) Ser elaborado a partir de las necesidades reales.
- e) Supone la evaluación previa de los recursos de información existentes.

2.3. Dicho programa, formal y público, debe presentar las estrategias a desarrollar para la gestión de información permanente y la gestión de información actual.

2.4. Elementos que componen el programa

2.4.1. Programa de gestión de información permanente.

Se puede incluir un análisis detallado de los distintos contenidos temáticos, describiendo la amplitud y profundidad temática de los recursos de información, en forma normalizada, uniforme y detallada. Se dividen los recursos de información en áreas del conocimiento, incluyendo la siguiente información:

- a) Soportes de la información.
- b) Idioma.
- c) Criterios de amplitud: adecuada diversidad y profundidad de los contenidos

⁴ **Biblioteca virtual:** base distribuida del conocimiento, registrado, organizado y almacenado en formato electrónico, accesible por Internet. Corresponde a una estructura organizacional y de telecomunicaciones diferente de la biblioteca tradicional, cuyos procesos resultan mucho más eficientes. La biblioteca virtual provee acceso instantáneo y conexión electrónica a bibliotecas, personas, instituciones y empresas de todo el mundo. La biblioteca virtual provee un único punto de acceso desde el escritorio del usuario a los recursos y proveedores de información.

- temáticos.
- d) Criterios de suficiencia: cantidad de ejemplares disponibles de acuerdo al número de usuarios.
- e) Criterios de vigencia: grado de actualidad de la información contenida en las publicaciones.
- f) Relaciones interdisciplinarias.
- g) Biblioteca o fondo de destino.
- h) Políticas alternativas de acceso a otros recursos de información.
- i) Otros recursos: bibliotecas locales, regionales, nacionales y consorcios.

2.4.2. Programa de gestión de información actual.

Describe la forma en que se combinan los diversos servicios asociados a la gestión de información actual, tanto en su disponibilidad local como virtual. Se recomienda considerar como mínimo los siguientes recursos o servicios:

- a) Colección núcleo⁵ de publicaciones periódicas disponibles localmente. Se debe mantener suscripciones a un grupo selecto de publicaciones periódicas relativas a las disciplinas que se cultivan en la Universidad.
- b) Publicaciones periódicas electrónicas -texto completo-, disponibles en línea.
- c) Servicio de alertas personalizadas de tablas de contenidos de publicaciones periódicas.
- d) Servicio de suministro de documentos contra demanda.
- e) Servicio de acceso a bases de datos bibliográficas, factuales y texto completo.

3. Recomendaciones cualitativas

3.1. La cantidad de recursos de información, así como su composición local o digital, debe ser proporcional al número de usuarios presenciales y no presenciales y de la didáctica.

3.2. Las categorías de recursos de información a considerar en relación con los distintos tipos de usuarios incluyen:

- a) Fondo básico para el estudio que respalde la docencia.
- b) Fondo cultural que cubra la formación integral del individuo.
- c) Obras de referencia y consulta, de carácter general y especializado, actuales y útiles, que incluyan enciclopedias, diccionarios de diferentes tipos y materias, bibliografías, directorios, anuarios, estadísticas y otros similares, en los soportes adecuados para la óptima recuperación de información y posterior utilización de la misma.
- d) Fondo básico para el profesorado, específicos para la enseñanza.
- e) Fondo para la investigación (tesis, informes, información actual).
- f) Fondo de apoyo a la gestión universitaria.
- g) Colecciones de interés para la institución que tengan un valor específico: temas locales, trabajos especializados en un campo determinado.

⁵ **Colección núcleo:** es el conjunto de títulos de publicaciones periódicas, altamente demandados por los usuarios de una unidad de información. La colección núcleo se determina mediante: estudios de uso, considerando las líneas de investigación vigentes, tomando en cuenta los programas de postgrado acreditados o en proceso de estarlo, identificando los títulos de corriente principal y la disponibilidad del título en servicios de suministro de documentos contra demanda.

3.3. Los recursos de información disponibles físicamente deben proporcionar, al menos, la bibliografía básica y complementaria para el estudiante presencial y el académico. Asimismo, los recursos de información digital, disponibles en forma virtual, deben cubrir la bibliografía básica y complementaria para el estudiante. Dependiendo de la modalidad en que se imparte la docencia no presencial, este requisito puede ajustarse cuando se disponga de una red de bibliotecas propias o afiliadas, que permita igualar las condiciones con un estudiante presencial.

3.4. Las bibliotecas universitarias podrán establecer los acuerdos necesarios para compartir aquellos recursos físicos o virtuales que por su especificidad o costo no resulten rentables para un solo centro.

3.5. La universidad debe depositar en biblioteca un ejemplar de toda tesis (o su equivalente para todos los títulos y grados impartidos) y cualquier otro producto intelectual (libros, revistas, etc.) generado en la institución.

3.6. Se debe cumplir la ley de Propiedad Intelectual y aplicar una política de uso justo de información con fines académicos.

4. Selección

4.1. Los recursos de información de la biblioteca universitaria deben incluir todos los soportes del conocimiento que sean útiles en el quehacer universitario.

4.2. El desarrollo de los recursos de información debe basarse en un proceso permanente de evaluación que permita determinar las fortalezas y debilidades de ésta y que conlleve la adopción de medidas tendientes a lograr un equilibrio y coherencia, fortaleciendo aquellos recursos de información correspondiente a las áreas más demandadas por los usuarios.

4.3. Principios generales de la selección

4.3.1. Un programa de gestión de recursos de información debe considerar como base la relación acceso versus existencia de recursos de información propios o externos (físicos o virtuales), así como debe asegurar la selección, adquisición y descarte de materiales, permitiendo mantener colecciones actualizadas, libres de material sin valor y en constante desarrollo. Esta deberá respaldar los programas de docencia de pre y postgrado, de investigación y de extensión universitaria.

4.3.2. La selección debe ser realizada por los académicos y los bibliotecólogos.

- a) Donaciones: la biblioteca universitaria podrá enriquecer los recursos de información disponibles mediante donaciones, siempre que tal aceptación no implique obligaciones onerosas para ella o a la universidad en relación con el beneficio del servicio que éstas presenten.
- b) Canje: la biblioteca universitaria, previo análisis de relación costo-beneficio, podrá mantener convenios de canje de publicaciones con organizaciones afines nacionales e internacionales.

4.4. Criterios de selección

Los siguientes criterios de selección están ordenados de acuerdo con su importancia. La ponderación de cada uno de ellos será en función de las líneas de gestión de los recursos de información de cada biblioteca universitaria. El precio no se ha considerado como un criterio de decisión en la selección, aunque puede llegar a ser un criterio decisivo a la hora de la compra.

- a) Contenido temático: se valora si son fondos de lectura obligatoria o complementarios para los programas de docencia e investigación de la universidad. También se valoran los fondos correspondientes a áreas temáticas definidas como prioritarias en los planes estratégicos de cada institución.
- b) Calidad: se valora si son trabajos y autores fundamentales para una materia, si son trabajos que aportan nuevas teorías, conocimientos o enfoques, si son obras generales, especiales o de divulgación.
- c) Previsión de uso: se valora la petición realizada por miembros del personal académico y docente. La recomendación como libro básico o de consulta para los planes de estudio, así como de libros de interés general de temas no específicos de los planes de estudio e investigación.
- d) Adecuación a la colección: se valora la adecuación de la obra al desarrollo de una colección equilibrada y coherente, si forma parte del núcleo de la misma, si desarrolla líneas específicas o si cubre lagunas existentes. Asimismo, se tendrá en cuenta el nivel de cobertura de la materia.
- e) Valor bibliográfico: se valora la calidad y especialización de la casa editora, la entidad patrocinadora y el tipo de publicación.
- f) Fecha de publicación: se valora la fecha de publicación de acuerdo a la disciplina del documento.
- g) Idioma de publicación: se valora la lengua en función de la vigencia de la obra y la importancia que tenga el desarrollo de un tema concreto en dicha lengua, así como el uso y conocimiento de la misma por la comunidad universitaria.
- h) Soporte: se valora el soporte analógico o digital en que se encuentre registrada la obra, facilitando su uso presencial o remoto, mono o multiusuario.
- i) Pluralismo: se valora la existencia de obras que representen todas las manifestaciones y corrientes del pensamiento universal.

5. Descarte

5.1. Principios generales de descarte

5.1.1. La finalidad del descarte es mejorar la calidad y accesibilidad de la colección. Es una parte importante de la gestión de recursos de información y debe recibir una atención similar a la de la selección.

5.1.2. El descarte debe ser realizado por los académicos en colaboración con los bibliotecólogos⁶, en concordancia con las normas jurídicas para administrar bienes que

⁶ Jurisprudencia para la administración de bienes universitarios: Decreto Universitario N° 5857 de 1980 de la Universidad de Chile. Se utiliza en las universidades derivadas. En su artículo 12 señala:

corresponda aplicar a la universidad.

5.1.3. El descarte no conlleva necesariamente la eliminación de documentos, pudiendo venderse a bajo precio a los usuarios, utilizarse para intercambio, donarse a instituciones y en último caso destruirse.

5.2. Criterios de descarte

- a) Contenido temático: se valora la calidad, los cambios en las líneas de investigación y docencia de la universidad. La desactualización temática de los documentos o la obsolescencia de su información, así como las ediciones antiguas reemplazadas por ediciones posteriores.
- b) Previsión de uso: se valora el período transcurrido desde su última utilización, la fecha de publicación, la fecha de adquisición y el número de ejemplares existentes o duplicados no necesarios. La accesibilidad de materiales de uso infrecuente en instituciones próximas.
- c) Estado físico: se valora el estado físico de los documentos, así como la existencia de los mismos en nuevos formatos.

6. Procesamiento y organización

6.1. Los recursos de información existente en la biblioteca universitaria deben ser procesados y organizados de acuerdo a normas convencionales, válidas a nivel nacional e internacional, permitiendo el rápido y fácil acceso en el momento que el usuario lo requiera.

6.2. Para asegurar el adecuado uso de los recursos de información disponibles y permitir una efectiva participación en redes y actividades cooperativas, la biblioteca universitaria debe incorporar en el tratamiento de la información los siguientes elementos:

- a) La adopción de un formato internacional de registros de información bibliográfica e intercambio de información.
- b) La normalización de procesos a través del uso de reglas internacionales para la catalogación.
- c) El control de autoridades de materia y autor.

"Para los efectos del presente reglamento, los libros y publicaciones periódicas, las grabaciones, discos, cintas y demás elementos afines que se contienen en las bibliotecas, discotecas, cinematecas, etc., tendrán el carácter de bienes no inventariables. Sin embargo, cada servicio controlará en libros de registro o bases de datos computacionales especialmente habilitados todas estas especies; en ellos se asignará a cada bien un número correlativo que lo identificará, y las individualizaciones y valores correspondientes. No obstante, los incunables y las colecciones serán inventariados al valor que fijen en conjunto funcionarios del Servicio de Tesorería con la autoridad y/o bibliotecario que los tengan a su cargo, considerando, entre otros, el posible valor comercial".

"Las bajas de los referidos elementos o especies se harán por resolución interna del Jefe de Servicio, a solicitud del bibliotecario o funcionario respectivo, debiendo dejar expresa constancia de su causa".

Existen además los siguientes dictámenes de la Contraloría General de la República: 32480/79; 28704/81; 6280/84.

7. Recomendaciones cuantitativas

7.1. Es importante señalar que la base de una buena biblioteca universitaria es la adecuada selección de los recursos de información, junto con la disponibilidad de volúmenes físicos o accesos a publicaciones digitales.

7.2. Respecto a los aspectos cuantitativos que afectan a la dimensión y crecimiento de los recursos de información físicos y virtuales, se reconoce la dificultad en fijar normas comunes para todas las bibliotecas universitarias, debido a las diferencias existentes entre ellas. No obstante, se establecen recomendaciones generales que sirvan de referencia y que, en cualquier caso, cada biblioteca debe adaptar a su situación particular.

7.3. Las normas hacen referencia al número de recursos de información permanente y al número de recursos de información actual, debiendo considerarse en cada caso los diferentes servicios y soportes existentes.

7.4. Información permanente:

Recursos mínimos de información monográfica :

- a) 50.000 volúmenes monográficos.
- b) 15 volúmenes por alumno; considerando la colección total de la biblioteca.
- c) 100 volúmenes por cada profesor jornada completa equivalente.
- d) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

Relación alumno por volumen:

- e) De 1 a 7 alumnos por volumen de lectura obligatoria.

Incremento para bibliotecas universitarias en régimen:

- f) 1 volumen ingresado por alumno por año.

Nuevos programas de estudio:

- g) 1.000 volúmenes de la especialidad para nueva carrera al completar su primer ciclo.
- h) A lo menos un 50% de la colección deberá estar compuesta por volúmenes físicos.

7.5. Información actual:

Publicaciones periódicas texto completo:

- a) 8 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por especialidad o carrera que se imparte en la Universidad.
- b) 12 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de maestría.
- c) 16 títulos suscritos de publicaciones periódicas internacionales por programa de doctorado.

Los criterios **a)** , **b)** y **c)** deben ser sumados.

Servicio de suministro de documentos contra demanda:

- d) Facilitar el acceso a los artículos publicados en la totalidad de las publicaciones periódicas consideradas de corriente principal en cada disciplina.

Bases de datos referenciales especializadas:

- e) 1 base de datos o abstracts internacional por área principal del conocimiento en que se imparte docencia o investiga en la institución.

8. Conservación y restauración del fondo bibliográfico

8.1. La biblioteca universitaria debe contar con una política de respaldo de la información disponible en medios digitales, para lo cual debe disponer de los medios tecnológicos necesarios para implementarla.

8.2. La biblioteca universitaria debe contar con un programa de preservación⁷ y restauración⁸ de materiales en diferentes soportes. Este programa debe contar con recursos para encuadernación y la implementación de otros medios de preservación.

8.3. La biblioteca universitaria debe contar con un plan de emergencia y seguridad que abarque distintos tipos de catástrofes, considerando a lo menos incendios, terremotos e inundaciones.

8.4. La biblioteca universitaria deberá contar con las garantías adecuadas contra pérdidas, mutilaciones y robos; ejerciendo, entre otras medidas, un adecuado control sobre el préstamo.

8.5. Es responsabilidad de cada biblioteca universitaria realizar periódicamente un inventario del acervo con el propósito de detectar pérdidas.

Nivel anual de merma aceptable:

3 % de la colección en estantería abierta.

1 % de la colección en estantería cerrada.

9. Evaluación de recursos de información

Se recomienda la aplicación de los siguientes métodos de evaluación de los recursos de información.

9.1. Métodos cuantitativos

Aplicar fórmulas indicadas en la sección 7 de este mismo estándar, para tamaño y crecimiento.

9.2. Métodos cualitativos

- a) Revisión de bibliografías obligatorias y complementarias de los programas de estudio.
- b) Contraste de bibliografías seleccionadas.
- c) Opinión de expertos.
- d) Comparación entre fondos bibliográficos de bibliotecas con características semejantes.
- e) Análisis de uso.
- f) Detección de lagunas temáticas.
- g) Estudio de la antigüedad de la colección por áreas temáticas.
- h) Coberturas de áreas prioritarias de desarrollo para la universidad.

⁷ **Preservación:** comprende todas las actividades económicas y administrativas, que incluyen el depósito y la instalación de los materiales, la formación del personal, los planes de acción, los métodos y técnicas referentes a la conservación para el futuro de los materiales de archivos y bibliotecas y la información contenida en los mismos.

⁸ **Restauración:** comprende las técnicas y conocimientos utilizados por el personal técnico responsable de reparar los daños causados por el uso, el tiempo y otros factores en los materiales de archivos y bibliotecas.

10. Tecnologías de la información

10.1. En la biblioteca universitaria, la elección de la combinación de tecnologías de información a utilizar está subordinada a las decisiones que se tomen en el plano de la gestión de información. Las tecnologías de información adoptadas deben ser pertinentes a las estrategias de gestión de información y no objetivos en sí mismos.

10.2. La biblioteca universitaria debe integrar los servicios basados en información digital, haciendo transparente para el usuario si éstos son suministrados con recursos de información locales o virtuales.

10.3. La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo electrónico que describa las existencias de biblioteca, permitiendo una adecuada recuperación de información, que facilite la identificación y localización de los ítemes.

10.4. El presupuesto de biblioteca debe contemplar las partidas necesarias para mantener el software vigente, renovar los equipos al término de su vida útil, y realizar la mantención preventiva y correctiva que corresponda.

10.5. Equipamiento computacional:

- 1 computador multimedia**, tecnológicamente vigente, por cada 10 puestos de estudio, instalado en la biblioteca a disposición de los usuarios de la misma.
- 1 computador dedicado al préstamo**, tecnológicamente vigente, por cada 400 transacciones de préstamo o devolución realizadas por día.
- 1 computador multimedia**, tecnológicamente vigente, por cada funcionario profesional de biblioteca.

11. Indicadores

Costos (datos):

- Monto invertido en publicaciones seriadas⁹
- Monto invertido en material monográfico¹⁰
- Monto invertido en bases datos¹¹
- Monto invertido en información electrónica¹²
- Monto total invertido en recursos de información¹³

Recursos de información (datos):

- Número total de títulos monográficos
- Número total de volúmenes monográficos
- Número de títulos monográficos ingresados¹⁴ por año
- Número de volúmenes monográficos ingresados por año
- Número de títulos de publicaciones seriadas suscritas por año
- Número de títulos de publicaciones seriadas ingresadas por canje y donación por año
- Número de títulos de publicaciones seriadas electrónicas suscritas
- Número bases de datos electrónicas suscritas

Recursos de información (indicadores):

- Volúmenes monográficos ingresados / títulos monográficos ingresados
- Volúmenes monográficos / alumnos¹⁵
- Volúmenes monográficos ingresados / alumnos por año
- Títulos monográficos ingresados / alumnos por año

12. Bibliografía complementaria

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

Atkinson, Ross. *The academic library collection in and on – line environment*. En: Lynch, Beverly P., ed. *Information technology and the remaking of the university library*. San Francisco, California, Jossey – Bass Publishers, 1995. pp. 43-62.

Bustos González, Atilio. *Gestión de información actual en Bibliotecas Universitarias: la adquisición de información contra demanda*. En: Reunión Nacional de Bibliotecarios, 30ª, Buenos Aires, ABGRA, 1996. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/)

Bustos González, Atilio. *Estrategia para la gestión de la información actual en la Universidad Austral de Chile*. En: Congreso de Bibliotecología, 3ª y Encuentro Internacional de Usuarios de CD-ROM, 1º, Valdivia, enero, 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos_asociado/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociado/)

Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)

ISO 690. *Bibliographic References: content, form and structure*. Geneva: ISO, 1987. (ISO 690/1987) [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1e.htm>](http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-1e.htm)

ISO 690-2. *Bibliographic References. Part 2: electronic documents or parts thereof*. Geneva: ISO, 1997. (ISO 690-2/1997) [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-2e.htm>](http://www.nlc-bnc.ca/iso/tc46sc9/standard/690-2e.htm)

Pontificia Universidad Católica de Chile. Sistema de Bibliotecas. *Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias chilenas, latinoamericanas y estadounidenses*. Santiago de Chile, Octubre 1999. 21 p. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/)

⁹ **Inversión en publicaciones seriadas:** incluye gasto anual pagado por biblioteca en suscripciones vigentes de publicaciones periódicas y seriadas, texto completo, en todos los soportes (físicos o digitales). Incluye todos los gastos necesarios para disponer de las publicaciones seriadas, gastos de arriendo de casilla en el extranjero, envío y desaduanaje, efectivamente pagados.

¹⁰ **Inversión en material monográfico:** incluye gasto anual en compra, envío y desaduanaje de volúmenes monográficos, en todos los soportes físicos y digitales. Comprende principalmente libros, tesis, memorias y folletos.

¹¹ **Inversión en bases de datos:** referenciales y factuales, que se accede en línea o en CD-ROM. Se considera solo las bases de datos que se accede por compra directa o a través de consorcios. No considera las bases de datos bibliográficas, que dan acceso a versiones texto completo de publicaciones seriadas o monografías.

¹² **Inversión en información electrónica:** es el gasto anual pagado en bases de datos y otros servicios de información suministrados en línea o en soportes digitales (CD-ROM, DVD, etc.). Incluye el acceso pagado a publicaciones seriadas, monografías y bases de datos referenciales y factuales y bibliográficas que dan acceso a versiones texto completo de publicaciones seriadas o monográficas.

¹³ **Inversión en recursos de información:** es el gasto anual pagado en recursos y servicios de información, y corresponde a la suma de la inversión en publicaciones seriadas, material monográfico, bases de datos referenciales y factuales.

¹⁴ **Ingresado:** es todo aquel material bibliográfico, adquirido por compra, canje o donación, y puesto a disposición del usuario durante el año.

¹⁵ **Alumnos:** estudiantes que tienen calidad de alumno regular de pre y post grado conforme con lo establecido por la universidad. Se incluyen en este concepto a los alumnos de intercambio.

Estándar III

Productos y servicios de información

1. Consideraciones generales

- 1.1. La biblioteca universitaria debe ofrecer servicios y productos acordes con su misión.
- 1.2. La variedad de servicios y productos debe estar en permanente revisión, de tal modo que permita incorporar respuestas a necesidades emergentes, así como nuevos avances en tecnologías de la información. En tal sentido, se debe tener en cuenta la existencia de usuarios presenciales y no presenciales.
- 1.3. La normativa sobre los servicios otorgados por la biblioteca universitaria debe estar establecida en un reglamento aprobado al más alto nivel universitario.
- 1.4. Los servicios bibliotecarios deben adaptarse a las características de cada universidad y a las necesidades específicas que puedan tener grupos de usuarios derivados de condiciones locales, campos de estudio e investigación.
- 1.5. Los servicios ofrecidos deben estar diferenciados por tipos o grupos de usuarios.
- 1.6. Dentro de un mismo tipo o grupo de usuarios se debe evitar las discriminaciones.
- 1.7. Para garantizar la eficiencia y calidad de los servicios, la biblioteca universitaria debe mantener sistemas regulares de estadísticas y de evaluación, en cuanto a resultados, rendimiento, beneficios e impacto.
- 1.8. La provisión de los servicios y productos bibliotecarios debe regirse por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual, así como por las normas de ética profesional.
- 1.9. La biblioteca debe difundir a toda la comunidad universitaria los servicios y productos que ofrece, preparando publicaciones informativas, promocionales y de otra naturaleza.
- 1.10. La biblioteca universitaria debe desarrollar en sus usuarios aptitudes para el acceso y uso de la información. Ellas abarcan un conjunto de habilidades que permiten a éstos poseer la capacidad de localizar, evaluar y utilizar eficazmente la información requerida.

2. Horario de biblioteca

- 2.1. La biblioteca universitaria debe mantener un horario mínimo de servicio a sus usuarios concordante con el horario docente durante el período lectivo. Esta norma incluye las jornadas vespertina y nocturna.

La biblioteca debe mantener un horario de 12 horas de atención diaria continuada de lunes a viernes.

- 2.2. Se recomienda ampliar el horario de atención de público en función de las necesidades de la comunidad universitaria, tales como períodos de pruebas, exámenes y programas especiales.

2.3. Se recomienda calendarizar con una frecuencia semestral, durante las vacaciones estudiantiles, una semana de trabajo a puertas cerradas. Durante este período se realizarán tareas de inventario, mantención preventiva de equipamiento computacional, verificación y consolidación de los préstamos vigentes y capacitación del personal, entre otras actividades.

3. Servicios y productos bibliotecarios

3.1. La biblioteca universitaria debe generar una oferta de servicios y productos de información locales y virtuales, acorde a las necesidades de sus usuarios, y realizar las acciones necesarias para asegurar su uso.

3.2. La biblioteca universitaria debe garantizar un conjunto de servicios y productos de información generales gratuitos, que cubra en forma equitativa las necesidades básicas de información de la comunidad universitaria a la que pertenece.

3.3. Los servicios y productos de información especiales de la biblioteca universitaria tienen un costo asociado, el que puede ser de cargo del usuario. El Director de biblioteca debe definir una política al respecto.

3.4. La biblioteca universitaria podrá extender sus servicios y productos de información a otros miembros de la comunidad externa, de acuerdo a las responsabilidades sociales¹⁶ que le corresponda cumplir y de los recursos que se disponga.

3.5. Los profesionales que forman las Universidades y que se incorporan a la sociedad del conocimiento requieren ser autónomos en el proceso de recuperar, evaluar y sintetizar la información. Para ello, la biblioteca universitaria debe ofrecer un programa de formación permanente de sus usuarios, tanto para alumnos que se incorporan a la educación universitaria, como para el resto de la comunidad, mediante programas más avanzados.

3.6. Un adecuado sistema de señalización debe dar facilidades para ubicar los recintos, así como indicar áreas de servicios y tipos de recursos de información en el interior de cada unidad bibliotecaria.

4. Acceso a recursos de información

4.1. Los recursos de información generales, como la colección general, deben ser de libre acceso a los usuarios. El Director de biblioteca podrá establecer distintos niveles de privilegio de acceso a recursos de información especiales.

¹⁶ **Las responsabilidades sociales** pueden abarcar, entre otros planos, el cultural, el científico y el social. En el *plano cultural* se pueden incluir las acciones tendientes a preservar la identidad cultural, la tradición oral y el patrimonio documental, tan importante en un mundo que se globaliza, así como el crear en bibliotecas espacios y oportunidades de encuentro de la comunidad universitaria con manifestaciones artísticas y culturales. En el *plano científico*, a partir de la edición digital y los cambios en la tecnología de la información, contribuir a incrementar la aceptabilidad de los documentos hipertextuales y multimediales en el proceso de comunicación de la ciencia (revista científica electrónica, preparación de trabajos, textos universitarios, tesis). En el *plano social*, contribuir a impartir la educación cívica y desarrollar las habilidades transversales necesarias para formar ciudadanos de la naciente sociedad del conocimiento. En este mismo orden, garantizar un acceso igualitario a los recursos de información, como asimismo, crear condiciones donde los alumnos puedan estudiar en forma eficiente.

4.2. La biblioteca universitaria debe contar con un catálogo automatizado que permita conocer recursos de información reales y virtuales y que contenga descripciones bibliográficas basadas en normas internacionales.

4.3. Con el fin de facilitar la consulta de los usuarios, el catálogo de biblioteca debe ser de acceso público, permitiendo su consulta desde puntos remotos.

5. Indicadores

Datos:

- Número de préstamos por año
- Consultas anuales al web de la biblioteca
- Consultas anuales al catálogo en línea
- Consultas anuales a bases de datos
- Número de usuarios¹⁷ capacitados por año

Indicadores:

- Número de préstamos interbibliotecario solicitados / Número de préstamos interbibliotecario otorgados
- Préstamos anuales / alumno
- Uso de materiales en sala / alumno
- Préstamos según tipo de usuario por año
- Nº total de volúmenes prestados por año
- Préstamos según tipo de material

6. Bibliografía complementaria

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la Educación Superior.* Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios, Año 15, Número 60. [Consultado el 1º de diciembre de 2000]. Disponible en [www: <http://www.aab.es>](http://www.aab.es)

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Standards & Guidelines.* Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo.* Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)

McDonald, Andrew y Janet Stafford. *Self-service in academic libraries: future or fallacy?* Sunderland, UK, University of Sunderland Press, 1997. 188 p.

Pinder, Chris y Maxine Melling, ed. *Providing customer-oriented services in academic library.* London, UK, Library Association Publishing, 1996. 187 p.

Weingand, Darlene E. *Customer service excellence: a concise guide for librarians.* Chicago, ALA, 1997. 136 p.

¹⁷ **Usuarios:** es la población total receptora de los servicios, equivalente a la comunidad académica de la universidad, e incluye la suma de los alumnos, profesores y personal administrativo. En el caso de los profesores y funcionarios administrativo se consideran los jornada completa equivalente.

Estándar IV

Recursos humanos de la biblioteca universitaria

1. Consideraciones generales

1.1. La planta funcionaria tendrá el tamaño y la calidad adecuados para atender las necesidades de la biblioteca universitaria, considerando los usuarios, servicios, programas y recursos de información.

1.2. El Director es el responsable de administrar¹⁸ los recursos de información, recursos humanos, físicos y financieros de la biblioteca universitaria, asegurando el desarrollo eficiente de ésta y un armónico cumplimiento de la misión.

1.3. El Director tendrá rango y remuneración acorde con su nivel y será el responsable de la selección de todo el personal de la biblioteca universitaria.

1.4. Se estima que el personal que labora en una biblioteca universitaria, con régimen de estantería abierta o cerrada, debe incluir:

- a) 1 bibliotecólogo por cada 500 alumnos.
- b) 1 asistente de biblioteca por cada 500 alumnos.
- c) 1 bibliotecólogo por cada biblioteca especializada.

1.5. En todo caso, la planta funcionaria debe ser determinada a partir del plan estratégico, la distribución física de las instalaciones y el horario de atención.

1.6. La disponibilidad de personal determina el nivel de servicio. Se debe considerar la presencia de un bibliotecólogo durante la jornada de atención de usuarios.

1.7. Se recomienda la formación de equipos profesionales multidisciplinarios, que complementen y especialicen el quehacer de la biblioteca universitaria.

1.8. La biblioteca universitaria debe contar, dentro de su personal, con un profesional de área informática, encargado de la administración y operación de sistemas, redes y equipos.

1.9. Se debe buscar un equilibrio entre los recursos profesionales y no profesionales para optimizar su gestión.

1.10. Se debe establecer un plan de desarrollo, capacitación y educación continua para el personal profesional y paraprofesional. Este plan debe dotar a los funcionarios de las habilidades, capacidades y conocimientos necesarios para cubrir las necesidades futuras de la organización. El plan también cumple con la finalidad de actualizar y perfeccionar al personal en aquellos ámbitos que favorecen el desarrollo del servicio y de responder a las expectativas individuales dentro del ámbito laboral.

¹⁸ Administrar abarca las funciones de planificar, organizar, dirigir y controlar la organización a su cuidado.

1.11. El personal representa el activo más importante de la biblioteca para apoyar el plan estratégico de la universidad. Toda acción de innovación, renovación o modernización pasa por el compromiso de estas personas y por la satisfacción que éstas encuentran en el trabajo realizado.

1.12. Cada miembro del personal será informado por escrito de sus funciones y responsabilidades.

1.13. Las remuneraciones del personal que labora en la biblioteca universitaria deben ser equivalentes a otras posiciones de la universidad que requieran capacidades y habilidades comparables y coherente con las remuneraciones de mercado.

1.14. Los métodos de ingreso de personal deben estar basados en una cuidadosa descripción de cargos y en una evaluación objetiva de antecedentes y calificaciones.

1.15. Las calificaciones del personal deben ser coordinadas por el Director de biblioteca, a lo menos una vez por año.

1.16. En caso de utilizar el apoyo de alumnos ayudantes, éstos deben ser asignados a actividades de responsabilidad limitada, no comprometiendo el patrimonio de la institución y de acuerdo a las normas de cada Universidad.

2. Indicadores

- Número de funcionarios profesionales de la biblioteca / número de alumnos
- Número de bibliotecólogos / número de alumnos
- Número de bibliotecólogos / número de funcionarios profesionales no bibliotecólogos
- Número de bibliotecólogos / número de asistentes de biblioteca
- Número de asistentes de biblioteca / número de alumnos
- Número de cursos de perfeccionamiento por funcionario por año
- Préstamos por asistente de biblioteca

3. Bibliografía complementaria

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

Lynch, Beverly. *University Library Standards*. Library Trends, 31(1):33-47. 1982.

Estándar V

Infraestructura de la biblioteca universitaria

1. Consideraciones generales

1.1. Las bibliotecas son una puerta de acceso a la información para la universidad y un espacio social relevante para la vida académica.

1.2. Las recomendaciones y normas que se señalan a continuación están destinadas a cualquier edificio de biblioteca universitaria, independientemente de su tamaño. Las bibliotecas deben ser espacios flexibles, que permitan incorporar adecuadamente los cambios que continuarán experimentando las tecnologías de la información.

1.3. Existe una amplia variedad de edificios de bibliotecas, los cuales, en menor o mayor grado, se construyen y diseñan por un equipo de trabajo en que el bibliotecólogo participa activamente desde sus inicios.

1.4. La ubicación geográfica del edificio de biblioteca al interior del campus debe ser equidistante de otras unidades, de tal forma que los usuarios converjan en forma natural hacia él.

1.5. El edificio de biblioteca debe al menos considerar los siguientes aspectos:

1.5.1. Su colección bibliográfica será tanto impresa como digital, anticipando el crecimiento de ambas.

1.5.2. Se debe considerar espacios acordes a los estilos de estudio de sus usuarios, estableciendo al menos estudio en grupos, individual y compartido.

1.5.3. Dado el rol social de la biblioteca universitaria, ésta debe proporcionar espacios para estudio, en horario amplio, cubriendo las necesidades de aquellos estudiantes que no tienen condiciones adecuadas en sus domicilios.

1.5.4. Se debe considerar las redes de datos y eléctrica, anticipando su crecimiento hasta llegar a todos los puestos de estudio.

2. Espacio y diseño

2.1. El umbral mínimo a partir del cual un edificio de biblioteca es funcional está determinado por el dimensionamiento. Este consiste en el volumen y espacio que se destina al edificio de biblioteca y debe ser calculado sobre la base de la cantidad de usuarios potenciales, el espacio para la colección y su crecimiento, espacio para el personal y el equipamiento.

2.2. Una vez dimensionado el edificio de biblioteca, es necesario considerar los siguientes aspectos:

- a) Exteriormente debe ser accesible desde cualquier lugar del campus.
- b) Interiormente debe primar la funcionalidad, la organización y los espacios

abiertos (plantas libres), para que de esta manera resulte atractivo y acogedor a sus usuarios y permitir rediseños en el futuro.

- c) Es muy importante tener presente la conexión interior-exterior en situaciones de emergencia. En este sentido, se deben incorporar e indicar las vías de escape de los distintos sectores de mayor afluencia de usuarios.

2.3. El dimensionamiento está asociado con los siguientes parámetros:

- a) Volumen total del edificio en m^3 .
- b) Superficie total del edificio en m^2 .
- c) Número total de puestos de estudio para alumnos.
- d) Número proyectado de aumento de alumnos de la institución.
- e) Superficie neta utilizable expresada en número de m^2 destinados a las actividades propias de la biblioteca, diferenciando los siguientes tipos:
 - ♦ Superficie ocupada por las estanterías destinadas al almacenamiento de la colección.
 - ♦ Superficie para el trabajo del personal.
 - ♦ Superficie ocupada por los servicios que se ofrecen al público, comprendido el mesón de atención.
- f) Número de m^2 incrementados en el año, especificado por tipo de superficie neta utilizable. Considera el número de metros lineales de estantería incrementados por año.

2.4. Diseño del edificio

2.4.1. Diseño exterior, está relacionado con la construcción del edificio, su ubicación dentro del campus, los espacios para jardines, estacionamientos, los que en su conjunto formarán el entorno del edificio de biblioteca.

2.4.2. Diseño interior:

- a) Distribución de espacios, que abarca el o los accesos, mesón de préstamo, referencia, hemeroteca, estantería abierta y áreas de lectura, entre otros. Esta tarea le es propia tanto al arquitecto como al bibliotecólogo.
- b) Ambientación, el cual consiste en la ubicación del mobiliario, ubicación de terminales y catálogos, considera tipos de recubrimiento de pisos, cielos y paredes. La iluminación en las áreas de lectura, la decoración de ambientes en todas sus secciones, estructura de estantería abierta y cerrada. Esta tarea le es propia tanto al decorador de interiores como al bibliotecólogo.

2.4.3. La entrada principal del edificio debe ser un espacio amplio y acogedor; aquí es posible distinguir al menos un sector de portería, como también un espacio destinado a la custodia.

2.5. Otra forma de ordenar los espacios interiores es considerando al menos dos grandes áreas de circulación, las de libre acceso y las controladas.

2.5.1. En el área de libre acceso se ubican las salas de exposiciones, sala de eventos y baños.

2.5.2. Por su carácter dinámico y de difícil control del ruido generado por los usuarios, la colección de alta demanda debe ser ubicada en un lugar distinto de acceso controlado.

2.5.3. El área de acceso controlado se puede ubicar en la entrada principal de la biblioteca o bien resguardando sólo el fondo bibliográfico. Alternativamente, pueden coexistir varias áreas controladas independientes. En cualquier caso, en ellas estarán las áreas de estudio de estantería abierta, referencia, hemeroteca, entre otras. Se debe considerar un nivel mayor de restricciones de acceso al área de adquisiciones y procesos técnicos.

2.5.4. El edificio de la biblioteca puede incorporar algunos servicios especiales, ya sea dentro o fuera de las áreas controladas. Entre ellos se puede mencionar: buzón de devolución de libros, acceso para discapacitados, baños¹⁹, fotocopidora, librería, centros de información electrónica para alumnos, teléfonos públicos y bancomáticos.

2.5.5. Las áreas controladas y no controladas deben conectarse interiormente en un sentido.

2.6. Los conceptos asociados al diseño interior están relacionados con la creación de condiciones de estudio eficientes, la calidez del ambiente y el acceso expedito. Los parámetros asociados son:

- a) Confort de los espacios.
- b) Seguridad.
- c) Ventilación y climatización.
- d) Iluminación.
- e) Aislación acústica de áreas de estudio.

2.7. Es deseable que tanto la infraestructura eléctrica como informática del edificio de bibliotecas dispongan de ductos adecuados para el cableado de energía y el cableado de datos. Ellos deben diseñarse de modo que lleguen a todos los puestos de lectura. Se debe disponer de espacios especiales con ventilación para la ubicación de ruteadores, hub y servidores de información.

2.8. El dimensionamiento del edificio de biblioteca debe considerar:

- a) 1 m² por alumno.
- b) 1 puesto de lectura por cada 5 alumnos.
- c) 1 m² de estantería abierta por cada 150 volúmenes.
- d) Adicionalmente se debe considerar sala de descanso y cafetería para el personal y una bodega para equipos y útiles de aseo.

2.9. Características ambientales del edificio:

- a) Iluminación de las salas de lectura: debe ser entre 300 a 500 Lux
- b) Ruido ambiental en salas de lectura: debe fluctuar entre 30 a 50 db.
- c) Temperatura: entre 18°C y 22°C, en promedio en todas sus secciones.
- d) Debe permitir 6 a 7 renovaciones de aire por hora en salas de lectura.

2.10. Características estructurales del edificio:

Todas las losas de los edificios de biblioteca deben soportar 750 - 1000 Kg/m².
Respetando de esta forma la flexibilidad del uso del espacio en edificios de planta libre.

¹⁹ Es la cantidad que fija la ley para los establecimientos educacionales.

3. Mobiliario y diseño

3.1. Cuando se distribuye el mobiliario dentro de una biblioteca universitaria se recomienda pensar en la flexibilidad y funcionalidad del mismo. Para lo cual se recomienda definir un conjunto de módulos básicos.

3.2. Al disponer el orden del mobiliario en el edificio de biblioteca, se debe considerar la condición de estudio que se desea crear, siendo posible lograr ambientes de estudio grupal o de estudio silencioso. Es posible realizar combinaciones de estilos de estudio, por ejemplo en área de estudio silencioso poner mesas individuales y cubículos simples.

3.3. Para la ubicación del mobiliario existen medidas normadas para los espacios y pasillos entre los distintos tipos de mobiliario, los cuales respetan la ergonomía. Ellos pueden encontrarse en textos, como Leighton (1999) y Neufert (1993).

3.4. Puesto de Lectura²⁰:

- 1 puesto de lectura ocupa 2.5 m².
- 1 puesto de trabajo computacional o audiovisual ocupa 3.5 m².
- 1 cubículo de trabajo en grupo para 6 usuarios mide a lo menos 9 m².

3.5. Dimensión y ubicación del mobiliario

3.5.1. Dimensiones físicas del mobiliario:

- | | |
|--|---------------|
| • Ancho de una mesa individual | 0.90 a 1.00 m |
| • Profundidad de una mesa individual | 0.60 a 0.80 m |
| • Largo de estantería común | 1.00 a 1.50 m |
| • Profundidad de estantería común (de una cara útil) | 0.35 a 0.45 m |
| • Altura entre repisas | 0.30 a 0.35 m |
| • Profundidad de repisa común | 0.22 a 0.30 m |

3.5.2. Dimensiones para ubicar el mobiliario:

- | | |
|--|---------------|
| • Ancho pasillo estantería abierta | 0.80 a 1.30 m |
| • Ancho pasillo estantería cerrada | 0.60 a 0.66 m |
| • Distancia longitudinal entre mesas con oposición de sillas | 1.60 a 1.70 m |
| • Distancia entre costado de mesa y estantería | 1.20 a 1.50 m |

3.6. Los valores mínimos y máximos para dimensiones físicas del mobiliario dependen del fabricante. Esta situación, que varía en países europeos y americanos, permite considerar un valor mínimo y máximo del indicador ilustrado en el apartado 3.4., el cual también puede fluctuar entre valores mínimos y máximos. Este rango es entre 2.00 y 2.50 m².

3.7. Para las bibliotecas que posean casilleros de custodia se recomienda un número a lo menos igual al de puestos de estudio habilitados.

²⁰ **Puesto de lectura:** se define como el área requerida por un usuario, considerando las dimensiones de la mesa de trabajo individual y el espacio para llegar libremente a ese lugar.

4. Indicadores

4.1. Los indicadores mencionados en el recuadro siguiente permiten tener una visión global del estándar referido a infraestructura de una biblioteca universitaria. Cada uno de estos indicadores se puede aplicar a todo el sistema que conforma la biblioteca universitaria, como también a un solo edificio.

- Número de puestos de estudio / número de alumnos
- Total m² biblioteca / total m² universidad
- Total alumnos / total m² de biblioteca
- Total m² destinados a puestos de lectura / total m² biblioteca
- Total m² área acceso libre de control en biblioteca / total m² biblioteca
- Total m² área acceso controlado en biblioteca / total m² biblioteca

5. Bibliografía complementaria

- Bazillion, Richard J. y Connie Braun.** *Academic libraries as high-tech gateways: a guide to design space decision.* Chicago, ALA, 1995. 180 p.
- Bisbrouck, Marie-Francoise y Daniel Renoult.** *Construire una Bibliotheque universitaire.* Tours, Editions du Cercle de la Librairie, 1993. 303 p.
- Brown, Carol R.** *Planning library interiors. The selection of furnishing for the 21st century.* Phoenix, Arizona, Oryx Press, 1995. 162 p.
- Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE).** *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo.* Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html >](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)
- Leighton, Philip D. y David C. Weber.** *Planning academic and research library buildings.* 3ª.ed. Chicago, ALA, 1999. 887 p. (First edition by Keyes D. Metcalf)
- Neufert, Ernest.** *Arte de proyectar en arquitectura.* 13ª ed. Barcelona, España, Gustavo Gilli, 1993. 537 p.

Estándar VI

Gestión de recursos financieros

1. Asignación presupuestaria

1.1. La biblioteca universitaria debe contar con un programa propio de gestión financiera dentro del presupuesto ordinario de la universidad, que asegure la eficiente gestión de servicios y recursos de información.

1.2. El Director de la biblioteca tiene la responsabilidad de preparar, fundamentar, presentar y administrar el presupuesto de la biblioteca universitaria de acuerdo a los lineamientos estratégicos de la universidad.

1.3. El Director de la biblioteca es responsable de la gestión de los recursos que se le asignen, de acuerdo a la política institucional y al plan estratégico de desarrollo de la biblioteca universitaria.

1.4. La creación y modificación de carreras y programas de post-grado, la creación de servicios y la incorporación de tecnología se deben considerar en el plan de inversiones de la Universidad y constituyen un presupuesto adicional para la biblioteca.

1.5. Tanto el presupuesto de operación²¹ como el presupuesto de inversiones²² deben constituir programas establecidos mediante una planificación plurianual.

1.6. La biblioteca universitaria deberá contar con programas para sus diferentes capítulos de gastos.

2. Fuentes de financiamiento

2.1. Internas

El presupuesto de la biblioteca universitaria debe ser:

5% del presupuesto operacional de la Universidad.

²¹ **Presupuesto de operación:** es el presupuesto anual destinado a mantener la normal operación de la biblioteca universitaria, que comprende recursos de información actuales y permanentes, capacitación, remuneraciones de la plantilla de personal permanente y temporal no asociado a proyectos especiales y los gastos corrientes en telecomunicaciones, mantención de edificios y mobiliario, repuestos para computadores y otros equipos, artículos de oficina, impresos.

²² **Presupuesto de inversiones:** es el presupuesto destinado a la construcción o adquisición de nuevos edificios, mobiliario, equipamiento, software mayor, o la contratación de asesores y personal temporal para realizar tareas extraordinarias por un período definido de tiempo y a la capacitación de personas específicas en programas de larga duración.

2.2. Externas

2.2.1. El Director de la biblioteca está facultado para fijar tarifas de los servicios que preste a sus usuarios tanto internos como externos.

2.2.2. Las tarifas se actualizarán a lo menos anualmente y se deben hacer públicas.

2.2.3. Los recursos generados por prestaciones de servicios remunerados constituirán ingresos propios adicionales de la biblioteca y el Director de la misma será quien determine su utilización.

2.2.4. Otras fuentes de financiamiento de la biblioteca universitaria la constituyen aquellos recursos obtenidos por proyectos internos o externos a la Universidad.

3. Distribución del presupuesto de operación

3.1. Se recomienda:

50%	del presupuesto de operación de la biblioteca universitaria se asigne a remuneraciones del personal
35%	a adquisición de información permanente y actual
15%	a otros gastos de operación.

3.2. Después de hacer inversiones en tecnologías de la información, se debe considerar un factor de recurrencia de un 25% anual, para asegurar su operación y continuidad²³.

4. Indicadores

- Costo por alumno²⁴
- Presupuesto de operación de la biblioteca²¹ / presupuesto operación de la Universidad
- Presupuesto de inversión de la biblioteca²² / presupuesto de inversión de la Universidad
- Gasto en remuneraciones²⁵ / presupuesto de operación²¹
- Presupuesto de operación²¹ / inversión en recursos de información¹³
- Inversión anual en capacitación²⁶ / número de funcionarios²⁷

²³ Recomendación de la División de Educación Superior del Banco Mundial de Desarrollo.

²⁴ **Costo por alumno:** es la suma del presupuesto de operación de biblioteca dividido por el número de alumnos.

²⁵ **Gasto en remuneraciones:** corresponde al gasto total en remuneraciones pagadas al personal de biblioteca.

²⁶ **Inversión anual en capacitación:** corresponde al costo anual de la capacitación recibida por el personal de biblioteca. Si un curso está afecto a beneficio SENCE se considera el valor comercial del mismo.

²⁷ **Número de funcionarios :** corresponde al número de empleados profesionales y administrativos, jornada completa de biblioteca que cuentan con contrato vigente al 30 de diciembre de cada año.

5. Bibliografía complementaria

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

Conferencia de Rectores de las Universidades Españolas (CRUE). *Normas y directrices para bibliotecas universitarias y científicas: documento de trabajo*. Madrid, España, REBIUN, Mayo 1997. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html>](http://www.uma.es/rebiun/normasBibliotecas.html)

Martin, Murray S. *Academic library budget*. Greenwich, Conneticut, JAI Press, 1993. 270 p.

Pontificia Universidad Católica de Chile. Sistema de Bibliotecas. *Estudio comparativo entre bibliotecas universitarias chilenas, latinoamericanas y estadounidenses*. Santiago de Chile, Octubre 1999. 21 p. [Consultado el 17 de agosto de 2001]. Disponible en [www: <http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/>](http://cabid.ucv.cl/documentos_asociados/)

Estándar VII

Mediciones de eficiencia

1. Consideraciones generales

1.1. Toda biblioteca universitaria debe evaluar²⁸ regularmente su grado de eficiencia²⁹ respecto del grado de cumplimiento de las tareas que le son propias, como su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales.

1.2. En este proceso, la calidad y la eficacia³⁰ de los servicios y otras actividades de la biblioteca universitaria, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se debe evaluar con relación a la misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos.

1.3. A la fecha de publicar este documento, se comprobó que todavía faltan indicadores fiables y bien documentados para medir eficiencia de algunas actividades y servicios de las bibliotecas universitarias. Estos incluyen servicios de información, formación de usuarios, y de biblioteca virtual. Sin embargo, dada la importancia de este aspecto, se ha optado por incorporar una metodología internacional de común aceptación para la medición de eficiencia.

1.4. Para realizar esta evaluación se debe usar la norma ISO 11620, la que se considera parte integrante de este estándar.

2. Presentación de la Norma ISO 11620

2.1. El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario contenidos en la norma ISO 11620 “es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que pueda emprender, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades.”³¹

2.2. “Esta norma detalla los requisitos que debe reunir un indicador de rendimiento de bibliotecas y establece un conjunto de indicadores que puede utilizarse en cualquier tipo de biblioteca. También contiene directrices para aplicar indicadores de rendimiento en las bibliotecas que todavía no se utilizan”.

2.3. “Esta norma propone una terminología normalizada, definiciones y descripciones sencillas y concisas de los indicadores de rendimiento, así como de la forma de recogida y análisis de los datos necesarios”. En el anexo C la norma indica cómo “se recoge

²⁸ **Evaluación:** estimación de la eficacia, eficiencia, utilidad y relevancia de un servicio o instalación.

²⁹ **Eficiencia:** medida de la utilización de los recursos necesarios para alcanzar un objetivo.

³⁰ **Eficacia:** medida del grado de cumplimiento de los objetivos.

³¹ En adelante se cita: **ISO 11620 Información y documentación. Indicadores de rendimiento Bibliotecario.** (ISO 11620 - UNE 50-137) Revista Española de Documentación Científica. Primera parte 22(2):223-247. Segunda parte 22(3):357-401.

información detallada referente a la metodología y análisis utilizados”.

2.4. “Cada indicador de esta norma tiene su propio nombre, no compartido con ningún otro y que difiere a veces del que recibe en la bibliografía en la que está basada la descripción. Dichas referencias están documentadas en las descripciones de los indicadores”.

2.5. Los indicadores de esta norma “pueden utilizarse para comparar la evolución de una biblioteca a lo largo del tiempo. También pueden utilizarse para efectuar comparaciones entre bibliotecas”. En el primer caso, “como herramienta de planificación y control de la biblioteca, los indicadores de rendimiento tienen dos objetivos principales. Uno es facilitar el control de los procesos de gestión, el otro es servir de bases de referencia y para facilitar la comunicación entre el personal de la biblioteca, los organismos financiadores y los usuarios”.

2.6. “Los procesos de medida y evaluación se deben llevar a cabo regularmente”.

2.7. Para decidir el uso de un indicador de rendimiento se debe utilizar los siguientes criterios: contenido informativo, fiabilidad, validez, idoneidad, si es práctico y si permite realizar comparaciones con otras bibliotecas.

2.8. La norma ISO presenta indicadores para analizar las siguientes áreas y servicios bibliotecarios:

- Satisfacción del usuario.
- Servicios públicos generales.
- Suministro de documentos.
- Recuperación de documentos.
- Préstamo de documentos.
- Suministro de documentos de fuentes externas.
- Servicios de referencia e información.
- Búsqueda de información.
- Edificios e instalaciones bibliotecarias.
- Adquisición de documentos.
- Proceso técnico de documentos.

En las tablas de indicadores, propuestos en cada estándar, se ha identificado con el superíndice ^{ISO} aquellos indicadores de rendimiento descritos en la norma ISO 11620.

3. Bibliografía complementaria

Association for College & Research Libraries (ACRL). *Standards & Guidelines*. Chicago, ALA, 15-Jun-2000. [Consultado el 17 de agosto de 2000]. Disponible en [www: <http://www.ala.org/acrl/guides/index.html>](http://www.ala.org/acrl/guides/index.html)

Belcastro, Patricia. *Evaluating library staff: a performance appraisal system*. Chicago, ALA, 1998. 253 p.

Brophy, Peter and Peter M. Wynne. *Management information systems and performance measurements for the electronic library: eLib Supporting study (MIEL 2). Final report*. University of Central Lancashire. Centre for Research in Library & Information management. Management information for the electronic library (MIEL programme. June, 1997. <Web: <http://www.ukoln.ac.uk/dlis/models/studies/>>

Crawford, John. *Evaluation of library and information services*. 2ª. ed. London, UK, ASLIB The Association for Information Management, 2000. 110 p. (The ASLIB Know How Serie)

- Goodson, Carol F.** *The complete guide to performance standards for library personnel.* New York, Neal-Schuman, 1997. 216 p.
- ISO 11620** *Information and documentation - Library performance indicators.* Geneva: ISO, 1998. (ISO 11620:1998).
- ISO 11620** *Información y documentación. Indicadores de rendimiento Bibliotecario.* (ISO 11620 - UNE 50-137) *Revista Española de Documentación Científica.* Primera parte 22(2):223-247. Segunda parte 22(3):357-401.
- IFLA Section of University Libraries & others general research libraries.** *Measuring quality: international guidelines for performance measurements in academic libraries.* München, K.G.Saur, 1996. 171 p.
- Lindauer, Bonnie Gratch.** *Defining and measuring the library's impact on Campuswide outcomes.* *College and Research Libraries*, 1998, November, 59(6):546-570.
- Morgan, Steve.** *Performance assessment in academic libraries.* London, UK, Mansell, 1995. 211 p.
- Saunders, Laverna M** Editor. *The evolving virtual library II: practicals and philosophical perspectives.* Medford, NJ., Information Today, 1999. 194 p.
- Zweizig, Douglas** et al. *The TELL IT! Manual. The complete program for evaluating library performance.* Chicago, ALA, 1996. 270 p.